

## DAFTAR PUSTAKA

- Assael, Henry. 2010. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Binapura Aksara.
- Bastian, Angga Putra. 2017. *Pengaruh Kualitas Produk, Komunikasi Interpersonal, dan Kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor cabang kediri*. Simki-Economic Vol. 01 No. 05.
- Bennet, R., and Rundle-Thiele. S. 2004. *Customer satisfaction should not be the only goal*. *Journal of Service Marketing*, Vol. 18(7): 514–523.
- Beverly K.K., Diane M. Strong, and Richard, Y.W. 2002. *Information Quality Benchmarks: Product and Service Performance, Communications of the ACM*, Vol. 45., No. 4ve.
- Bhuwana, Made Bagus Rangga dan Ida Bagus Sudiksa. 2013. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Pemakaian Ulang Jasa Service Pada Bengkel Toyota Auto 2000 Denpasar*, E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana, 2(4), 2302-8912.
- Buchari, Alma. 2009. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Cetakan Kedelapan. Bandung: Alfabeta.
- Bulan, Tengku Putri Lindung, 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa*. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*. Vol.5 No.2 November 2016.
- Cooper, David R. dan Emory, C. William. 1996. *Metode Penelitian Bisnis. Jilid 1. Edisi ke 5*. Erlangga, Jakarta.
- Dharmesta, 2008. *Manajemen Pemasaran Modern. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Liberty.
- Ghozali Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta:Erlangga
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Juniantara, I Made Adi dan Tjokorda Gde Raka Sukawati, 2018. *Pengaruh Persepsi Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan*

*dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen. E-Jurnal Manajemen Unud. Vol.7 No.11 2018, Hal.5955-5982.*

Kotler, P., dan Armstrong, N. 2012. *Prinsip-prinsip pemasaran*. edisi 12. jilid 1. terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.

Kotler, P., dan Keller, K. L. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Indeks

Kotler, Philip, dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid Kedua. *Edisi Kedua Belas*. Jakarta: Erlangga.

Lutfiana, Astri Ayu, Saryadi dan Andi Wijayanto.2014. *Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Antara Terhadap Loyalitas Konsumen Air Minum Merek Aqua*. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis.

Lupiyoadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT. Salemba Empat.

Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Salemba Empat. Jakarta.

Lupiyoadi, Rambat, dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.

Mowen, John C., dan Minor M. 2007. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.

Oliver, R.L. 1997. *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the consumer*.New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.

Oosthuizen, Ms. D. and Spowart. 2015. *The Relationship Between Perceived Price and Consumers' Purchase Intentions of Private Label Wine Brands*. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 4(2), 1-17.

Parasuraman, A., Zeithaml, VA., and Berry, L.L (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research*. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.

Prof. J. Supranto, M.A.,APU. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar ( Cetakan Keempat)*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.

Purwanto, Agus, Erwan dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Public dan Masalah-Masalah Sosial*. Gaya Media. Yogyakarta.

Riyadi, Joko. 2004. *Gerbang Pemasaran*. Jakarta: Gramedia

Sinurat, Elinawati susi mentari, Bode Lumanauw dan Ferdy Roring, 2017. *Pengaruh Inovasi, Harga, Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap*

*Loyalitas Pelanggan Mobil Suzuki Ertiga. Jurnal EMBA. Vol.5 No.1 Juni 2017, Hal.2230-2239.*

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D.* Bandung: Alfabeta.

Suharsimi, Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.* Jakarta: Rineka Cipta.

Supranto, Johanes. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar.* Jakarta: Rineka Cipta.

Suwandi, 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pos Ekspres di Kantor Pos Bondowoso dan Situbondo. Jurnal JEAM. Vol.14 April 2015.*

Tjiptono, Fandi. 2007. *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua.* Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 2011. *Seri Manajemen Merek 01-Manajemen & Strategi Merek.* Penerbit Andi, Yogyakarta.